



สำนักงานนายกรัฐมนตรี

okmd



มาตรฐานการปฏิบัติงาน การสมัครสมาชิกและการเข้าชมนิทรรศการ งานบริการแหล่งเรียนรู้

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)



สารบัญ

1. การสมัครสมาชิกอุทยานการเรียนรู้	1
1.1 ข้อมูลการสมัครสมาชิก และการใช้บริการอุทยานการเรียนรู้	1
1.2 วิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน ในส่วนของเจ้าหน้าที่อุทยานการเรียนรู้	11
2. การเข้าชมนิทรรศการหลักของมิวเซียมสยาม	13
2.1 ข้อมูลการเข้าชมนิทรรศการหลักมิวเซียมสยาม	13
2.2 วิธีการและขั้นตอนการเข้าชมนิทรรศการหลักของมิวเซียมสยาม	15
3. แนวทางการป้องกันและการตรวจสอบการละเว้นการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ “การสมัครสมาชิกและการเข้าชมนิทรรศการ”งานบริการแหล่งเรียนรู้	16
3.1) สิ่งที่ส่วนงานบริการให้ความสำคัญ	16
3.2) มาตรการป้องกันหรือตรวจสอบการให้บริการ	16
3.3) มาตรการดำเนินการเมื่อพบว่ามี การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่	17
3.4) การกำกับติดตาม	18
3.5) ผลที่คาดว่าจะได้รับ	18

มาตรฐานการปฏิบัติงาน
การสมัครสมาชิกและการเข้าชมนิทรรศการ
งานบริการแหล่งเรียนรู้ ของ สปร.

การสมัครสมาชิกและการเข้าชมนิทรรศการในงานบริการแหล่งเรียนรู้ทั้ง 2 แห่ง ได้แก่สถาบันอุทยานการเรียนรู้ (สอ.) หรือ TK park และสถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.) หรือมิวเซียมสยาม ซึ่งมีการให้บริการแก่ประชาชนที่เน้นกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน และมีรูปแบบการบริการแตกต่างกันด้วย งานบริการแหล่งเรียนรู้จัดให้บริการ 2 แห่ง มีวิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา การสมัครสมาชิกเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และดำเนินงานให้เป็นมาตรฐานการบริการดังนี้

1. การสมัครสมาชิกอุทยานการเรียนรู้ (TK park) ตั้งอยู่อาคารศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ ชั้น 8 Dazzle Zone เลขที่ 4 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ เปิดให้บริการวันอังคาร - อาทิตย์ (ไม่เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา 10:00 - 20:00 น. ปิดบริการทุกวันจันทร์ และวันที่สำนักงานประกาศหยุดทำการ โดยสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน MyTK ในระบบ IOS และ Android เพื่อสมัครสมาชิก และใช้บริการ TK Park โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ข้อมูลการสมัครสมาชิกและการใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน MyTK จากนั้นลงทะเบียนสมัครสมาชิกอุทยานการเรียนรู้ ดังนี้

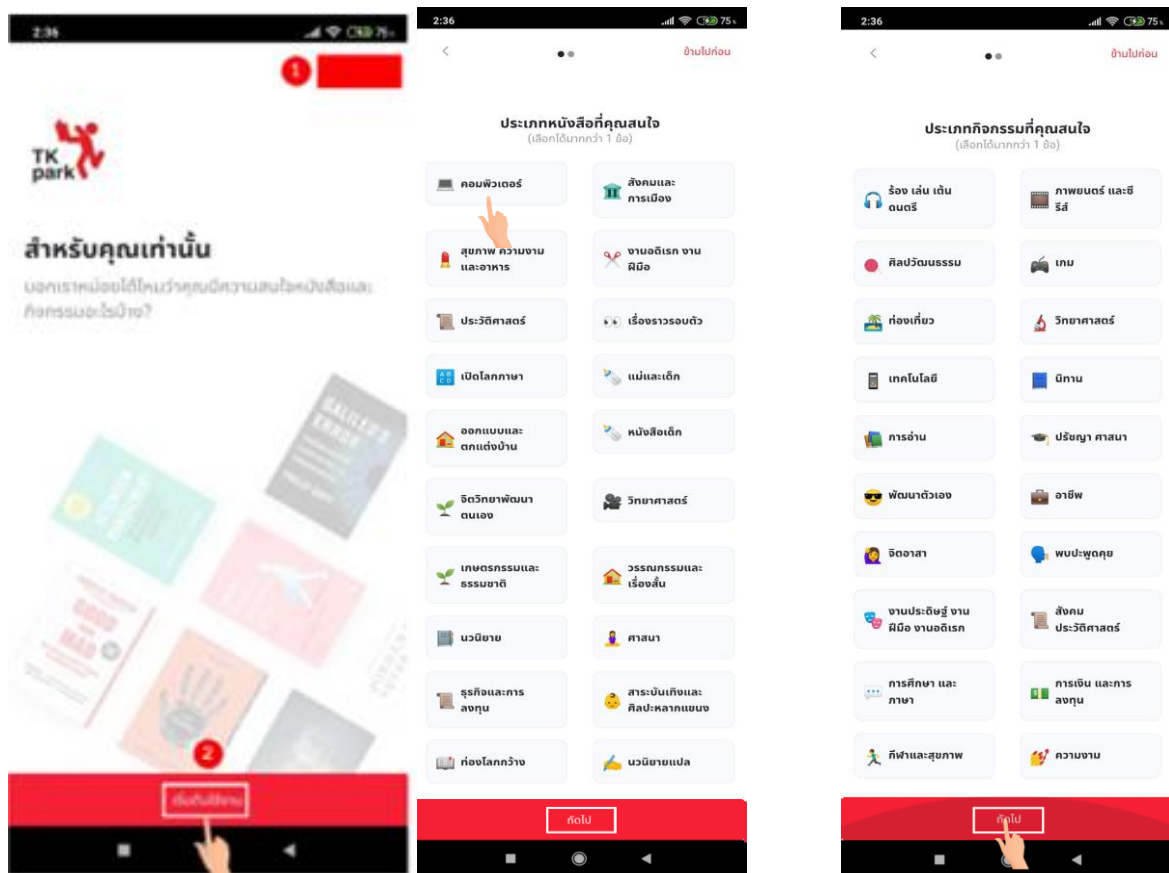
- 1) ช่องทางการสมัคร ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน MyTK ผ่านช่องทาง ดังนี้



หรือ



- 2) การใช้งาน MyTK Application ในครั้งแรก ระบบจะแสดงหน้าจอให้เลือกความสนใจหนังสือและกิจกรรม สามารถเลือกได้ 2 ช่องทาง (1) กดปุ่ม “ข้ามไปก่อน” เพื่อข้ามขั้นตอนนี้ไปก่อน และ (2) กดปุ่ม “เริ่มต้นการใช้งาน” เพื่อทำการเลือกหนังสือที่สนใจ หรือกิจกรรมที่สนใจ รวมถึงเลือกประเภทหนังสือ และประเภทกิจกรรมที่คุณสนใจ โดยสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ เมื่อเลือกเสร็จสิ้นให้กดปุ่ม “ถัดไป” เพื่อดำเนินการต่อ



3) หน้าแรก MyTK Application ประกอบด้วย 5 ส่วนดังนี้

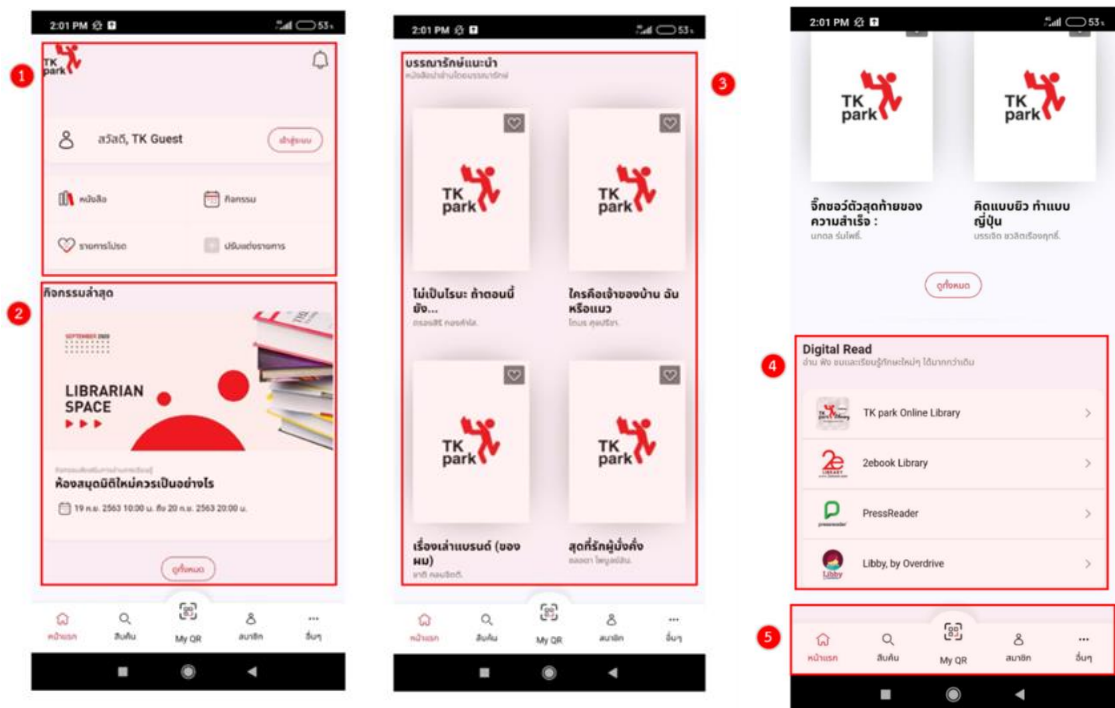
ส่วนที่ 1 จะแสดงข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อผู้ใช้งาน สามารถเข้าสู่ระบบโดยกดปุ่ม “เข้าสู่ระบบ” กรณียังไม่เข้าสู่ระบบ จะแสดงเมนูสำหรับการแจ้งเตือน รายการหนังสือ รายการกิจกรรม รายการโปรด โดยสามารถปรับแต่งรายการเมนูนี้ได้ จากการกดปุ่ม “ปรับแต่งรายการ”

ส่วนที่ 2 จะแสดงรายการกิจกรรมล่าสุด สามารถกดปุ่ม “ดูทั้งหมด” เพื่อเข้าสู่เมนูกิจกรรม ค้นหากิจกรรมอื่นๆ

ส่วนที่ 3 จะแสดงรายการหนังสือต่างๆที่ทาง TK park แนะนำ เช่น “บรรณารักษ์แนะนำ”, “พัฒนาตัวเอง” เป็นต้น ซึ่งสามารถกดปุ่ม “ดูทั้งหมด” เพื่อค้นหาหนังสืออื่นๆ

ส่วนที่ 4 จะแสดงรายการ Digital Read

ส่วนที่ 5 จะแสดงเมนูหลัก เช่น หน้าแรก, สืบค้น, My QR, สมาชิก, อื่นๆ

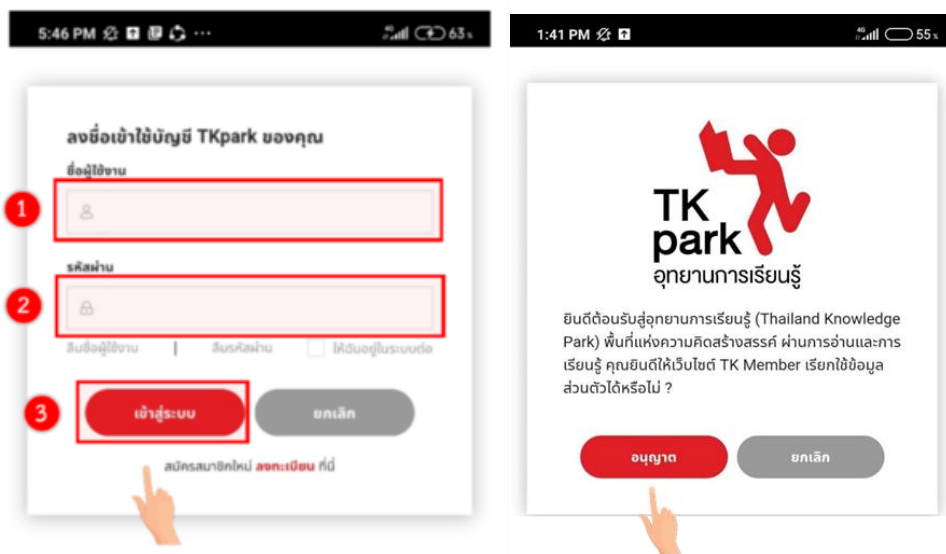


4) การเข้าสู่เมนูเพื่อสมัครสมาชิก และการลงทะเบียน รวมถึงการกู้คืนบัญชี กรณีลืมชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่าน มีขั้นตอน ดังนี้

4.1) เข้าสู่ระบบ MyTK

- (1) กรอกชื่อผู้ใช้งาน
- (2) กรอกรหัสผ่าน
- (3) กดปุ่ม “เข้าสู่ระบบ”

เมื่อเข้าสู่ระบบสำเร็จ ระบบจะแสดงข้อความขอสิทธิเรียกใช้ข้อมูลส่วนตัว โดยให้ทำการกดปุ่ม “อนุญาต” เพื่ออนุญาตใช้งาน จากนั้นระบบจะนำเข้าสู่เมนู สมาชิก



4.2) การลงทะเบียน จะมีขั้นตอน ดังนี้

- | | |
|--|---|
| 1) กรอกเลขบัตรประชาชน/หนังสือเดินทาง | 7) กรอกชื่อ-นามสกุล บุคคลอ้างอิง |
| 2) กรอกวันเดือนปีเกิด | 8) กรอกเบอร์มือถือ บุคคลอ้างอิง |
| 3) กรอกชื่อ | 9) กรอกอีเมล บุคคลอ้างอิง |
| 4) กรอกนามสกุล | 10) กรอกชื่อผู้ใช้งาน |
| 5) กรอกเบอร์มือถือ | 11) กรอกรหัสผ่าน |
| 6) กรอกอีเมล | 12) กรอกยืนยันรหัสผ่าน |
| (หากไม่ได้กรอกเบอร์มือถือและอีเมล จำเป็นต้องระบุข้อมูล บุคคลอ้างอิง) | 13) เลือก “รับข่าวสาร” หากต้องการรับข่าวสาร |
| | 14) กดปุ่ม “ตกลง” |

สมัครสมาชิก TKpark

เลขบัตรประชาชน/หนังสือเดินทาง *

วันเดือนปีเกิด *

ชื่อ *

นามสกุล *

เบอร์มือถือ

อีเมล

ข้อมูลบุคคลอ้างอิง ✓

กรณีสมาชิกที่ไม่มีเบอร์โทรศัพท์หรืออีเมล

ชื่อ-นามสกุล บุคคลอ้างอิง

เบอร์มือถือ บุคคลอ้างอิง

อีเมล บุคคลอ้างอิง

ชื่อผู้ใช้งาน *

รหัสผ่าน *

ระบุรหัสผ่านขั้นต่ำ 8 ตัวอักษร

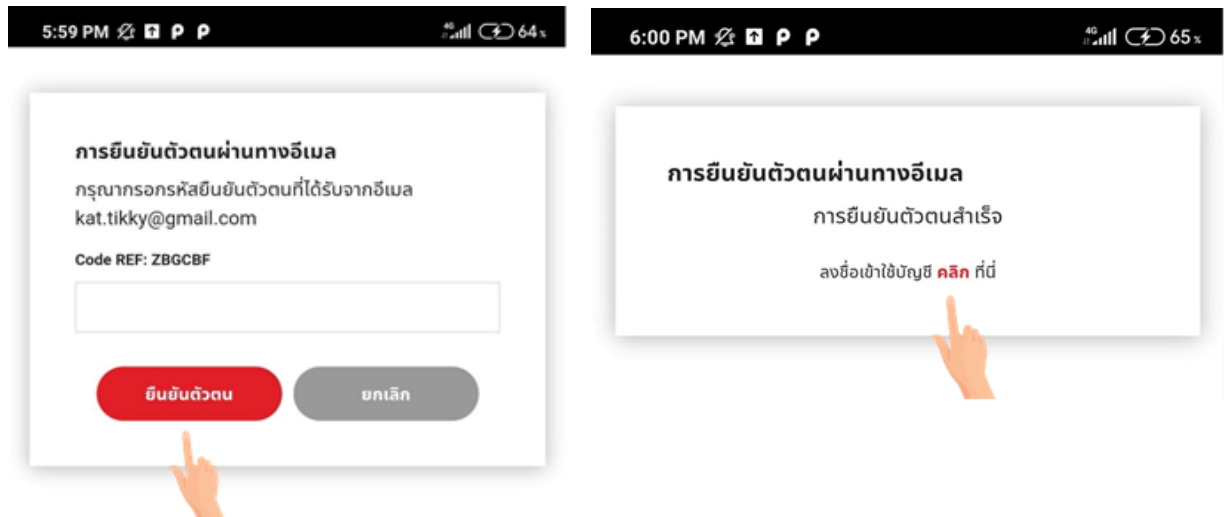
ยืนยันรหัสผ่าน *

☐ รับข่าวสารข่าวสาร

ตกลง **ยกเลิก**

ข้อมูลเข้าสู่ระบบ **คลิก** ที่นี้

เมื่อลงทะเบียนสำเร็จ ระบบจะส่ง รหัสยืนยันตัวตน ผ่านอีเมลที่สมัคร จากนั้นทำการกดปุ่ม “ยืนยันตัวตน” ระบบจะแสดง ข้อความยืนยันตัวตนสำเร็จ สามารถเข้าสู่ระบบใหม่อีกครั้ง โดยการกดปุ่ม “คลิก”

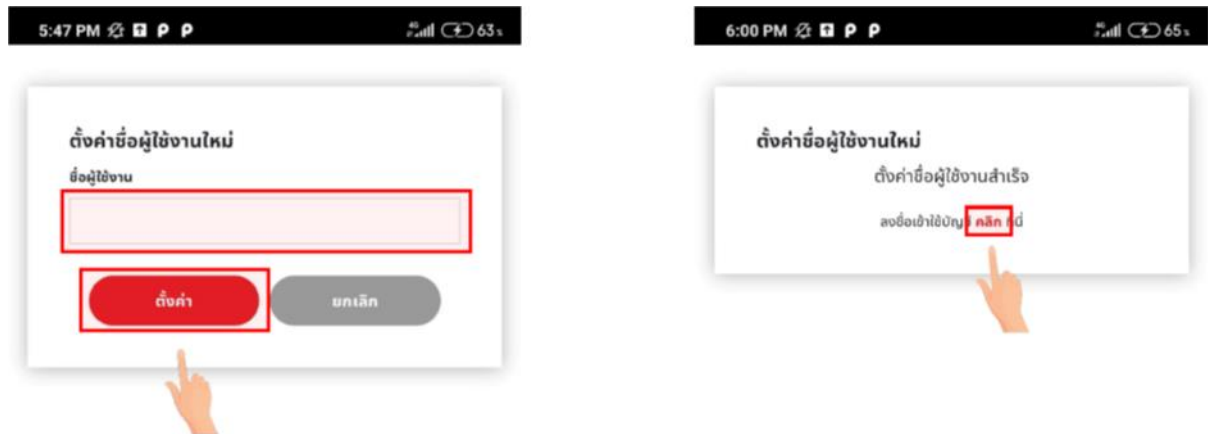


4.3) การกู้คืนบัญชี กรณีลืมชื่อผู้ใช้งาน ให้ทำการ กดปุ่ม “ลืมชื่อผู้ใช้งาน” ระบบจะนำเข้าสู่หน้าลืมชื่อผู้ใช้งาน โดยสามารถยืนยันตัวตนผู้ใช้งาน ได้ดังนี้

- (1) กรอกเลขบัตรประชาชน / หนังสือเดินทาง
- (2) กรอกวันเดือนปีเกิด
- (3) กดปุ่ม “ตั้งค่า”

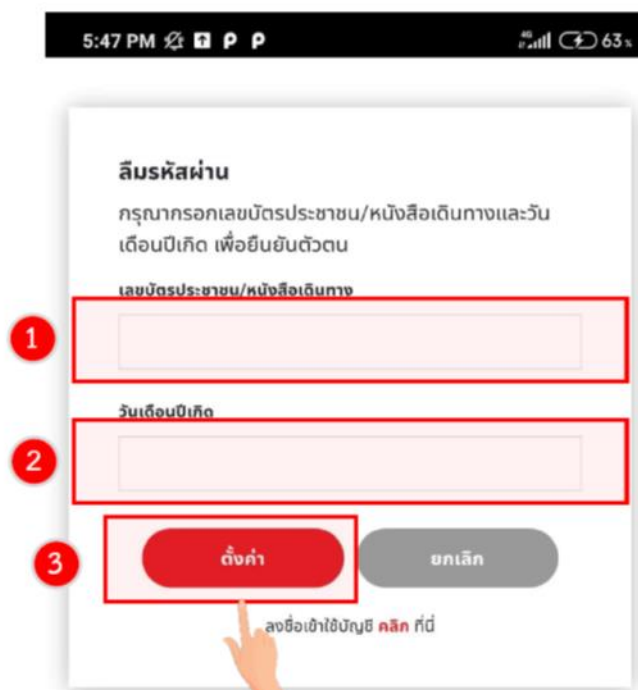


ระบบจะให้กรอกชื่อผู้ใช้งานใหม่ หากเสร็จสิ้น ให้กดปุ่ม “ตั้งค่า” หากทำการตั้งค่าเสร็จสิ้นแล้ว ระบบจะแสดงข้อความการตั้งค่าผู้ใช้งานใหม่สำเร็จ สามารถเข้าสู่ระบบใหม่อีกครั้ง โดยการกดปุ่ม “คลิก”

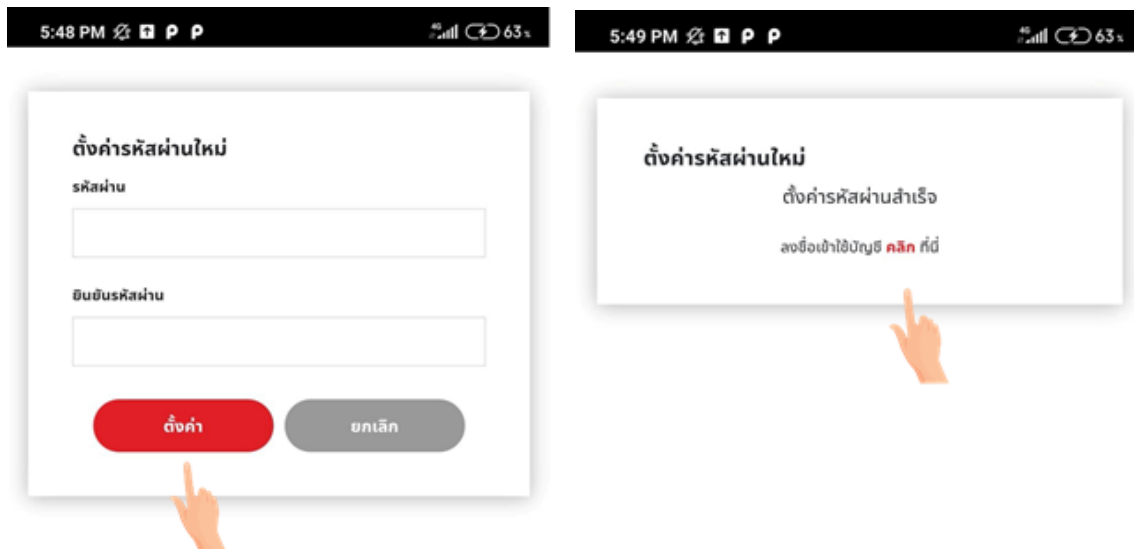


4.4) การกู้คืนบัญชี กรณีลืมรหัสผ่าน ให้ทำการกดปุ่ม “ลืมรหัสผ่าน” ระบบจะนำเข้าสู่หน้าลืมรหัสผ่าน โดยมีวิธีการยืนยันตัวตนดังนี้

- (1) กรอกเลขบัตรประชาชน / หนังสือเดินทาง
- (2) กรอกวันเดือนปีเกิด
- (3) กดตั้งค่า



ระบบจะให้กรอกรหัสผ่านใหม่ และกรอกยืนยันรหัสผ่านใหม่ หากเสร็จสิ้น ให้กดปุ่ม “ตั้งค่า” หากทำการตั้งค่าเสร็จสิ้นแล้ว ระบบจะแสดงข้อความการตั้งค่ารหัสผ่านใหม่สำเร็จ



4.5) การใช้บริการ แอปพลิเคชัน MyTK ทำอะไรได้บ้าง

- (1) **เข้า-ออกพื้นที่** สแกน QR Code เข้า-ออกพื้นที่อุทยานการเรียนรู้ TK Park ชั้น 8 ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์
- (2) **ยืม คืน หนังสือและสื่อ** ยืมหนังสือด้วยตนเองผ่าน QR code มีรายละเอียดดังนี้



1) การยืมหนังสือและสื่อ

- ยืมหนังสือและสื่อได้ครั้งละไม่เกิน 10 รายการ/บัตรสมาชิก

- ระยะเวลาในการยืม 14 วัน

(ในการยืม สมาชิกต้องมีค่าประกันหนังสือตามวงเงินที่กำหนด หนังสือภาษาไทย 300 บาท และหนังสือภาษาต่างประเทศ, ชุดการเรียนรู้, ของเล่น 1,000 บาท ทั้งนี้ ขอรับคืนได้เมื่อส่งคืน หนังสือเรียบร้อย และนำบัตรประชาชนมาเป็นหลักฐานดำเนินการ)

- ยืมหนังสือด้วยตนเองได้ที่เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติ พร้อมรับใบแจ้งรายการยืมและกำหนดคืน เพื่อเป็นหลักฐาน
- ยืมหนังสือต่อได้ 2 ครั้ง/รายการ ครั้งละ 14 วัน *โดยในรายการยืมต้องไม่มีหนังสือเล่มใดเกินกำหนดส่ง ไม่มีการจองต่อ และสมาชิกไม่มีรายการค่าปรับค้างชำระ ช่องทางการยืมต่อ ทั้งนี้ ในการยืมหนังสือต่อ ต้องเติมเงินค่าประกันหนังสือให้ครบตามวงเงินที่กำหนด

- ยืมหนังสือผ่านบริการ TK Book Delivery ในช่องทาง แอปพลิเคชัน MyTK และ <https://library.tkpark.or.th/> โดยสมาชิกรับผิดชอบค่าจัดส่ง
- ไม่อนุญาตให้ใช้บัตรผู้อื่นในการยืมหนังสือและสื่อ โปรดใช้บัตรสมาชิกของตนเองเท่านั้น
- การประกันความเสียหาย ในการรับบริการยืมหนังสือ สมาชิกต้องวางเงินค่าประกันหนังสือ ได้แก่ หนังสือและสื่อภาษาไทย วงเงิน 300 บาท และหนังสือและสื่อภาษาต่างประเทศ, ชุดการเรียนรู้ Toy Library, บอร์ดเกม และเครื่องดนตรี วงเงิน 1,000 บาท

สำหรับผู้ที่มีอายุสมาชิกและขาดการติดต่อ สามารถติดต่อขอรับค่าประกันหนังสือและสื่อคืนได้ภายใน 2 ปีหลังจากวันหมดอายุสมาชิก หากไม่ติดต่อขอรับเงินค่าประกันหนังสือและสื่อคืนตามระยะเวลาที่กำหนด สถาบันอุทยานการเรียนรู้จะขอสงวนสิทธิ์ไม่คืนเงินค่าประกันดังกล่าวและจัดเก็บเป็นเงินรายได้ของสถาบัน



2) การคืนหนังสือและสื่อ

- คืนหนังสือที่ตู้คืนอัตโนมัติ ให้บริการ 2 จุด ดังนี้ (1) ตู้คืนอัตโนมัติด้านใน TK Park ชั้น 8 ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ เปิดบริการ 10.00 - 20.00 น. และ (2) ตู้คืนอัตโนมัติด้านนอก TK Park ชั้น 8 ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ เปิดบริการ 10.00 - 22.00 น.
- คืนหนังสือทางไปรษณีย์ การส่งคืนหนังสือ โดยทาง TK Park จะยึดวันที่ประทับตราเป็นวันที่รับคืน สมาชิกรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง ที่อยู่จัดส่งฝ่ายห้องสมุด (คืนหนังสือ) อุทยานการเรียนรู้ต้นแบบและบริการ (TK Park) เลขที่ 4 อาคารศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ ชั้น 8 Dazzle Zone แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร 081-925-9900
- ทั้งนี้ ไม่ต้องแสดงบัตรสมาชิกเพื่อคืนหนังสือ หากคืนหนังสือเกินกำหนดส่งจะมีค่าปรับ 10 บาท/รายการ/วัน
- การติดตามหนังสือ หากมีรายการเกินกำหนดส่งคืน TK Park จะติดต่อสมาชิกผ่านช่องทางอีเมลและแจ้งเตือน



ผ่านแอปพลิเคชัน MyTK โดยสมาชิกจะถูกระงับสิทธิ์การยืม จนกว่าจะส่งคืนหนังสือและสื่อ พร้อมชำระค่าปรับ

3) บริการยืมต่อ

- สมาชิกสามารถยืมหนังสือต่อได้ 2 ครั้ง ครั้งละ 14 วัน โดยในรายการยืมต้องไม่มีหนังสือเล่มใดเกินกำหนดส่ง ไม่มีการจองต่อ และสมาชิกไม่มีรายการค่าปรับค้างชำระ ช่องทางการยืมต่อ คือ
 - 1) ยืมต่อผ่านเว็บไซต์ library.tkpark.or.th
 - 2) แอปพลิเคชัน MyTK
 - 3) ยืมต่อผ่าน เบอร์ 08-1925-9900 เวลา 10.00 – 20.00 น. ทุกวัน (ยกเว้นวันปิดทำการ)
 - 4) ยืมต่อด้วยตนเอง ที่จุดบริการสมาชิก TK Park ชั้น 8 ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์



4) อัตราค่าปรับ

- คืนหนังสือเกินกำหนด สมาชิกคืนหนังสือเกินกำหนดส่ง จะมีค่าปรับ 10 บาท / รายการ / วัน การคิดค่าปรับจะไม่นับวันหยุดทำการของ TK Park โดยค่าปรับจะถูกหักจากวงเงินค่าประกันหนังสือในบัตรสมาชิก
- กรณีหนังสือและสื่อชำรุดหรือสูญหาย เช่น คราบเปื้อนจากน้ำหรือของเหลวอื่นๆ มีร่องรอยการขีดเขียน หน้าขาดจากการถูกฉีก และคราบสกปรก กรณีหาหนังสือและสื่อมาทดแทนได้ สมาชิกชำระค่าดำเนินการ 100 บาท / รายการ หรือ กรณีที่ไม่สามารถหาหนังสือและสื่อมาทดแทนได้ สมาชิกต้องชำระตามราคาจริง พร้อมค่าดำเนินการ 100 บาท / รายการ
- กรณีสมาชิกหรือผู้ใช้บริการ ตัด ฉีก ทำลาย หรือนำหนังสือและสื่อใดๆ ของ TK Park ออกนอกพื้นที่ โดยไม่ได้รับอนุญาต มีโทษปรับ 2,000 บาท และถูกตัดสิทธิ์การใช้บริการทันที

- (3) **ค้นหาหนังสือ** ค้นหาหนังสือ จอง หรือทำการยืมหนังสือต่อด้วยตัวเองได้สะดวกรวดเร็ว

- (4) **รายงานข้อมูลสมาชิก** ตรวจสอบข้อมูลสมาชิก รายการยืม รายการจองหนังสือ ประวัติการยืมคืน วันหมดอายุ ค่าประกัน หนังสือ ค่าปรับ ประวัติกิจกรรม ด้วยตนเองได้ทันที
 - (5) **บริการการเงิน** เดิมเงินค่าประกัน ชำระค่าปรับ และตรวจสอบ ประวัติธุรกรรมต่างๆ ได้ด้วยตนเอง
 - (6) **รับข่าวสารและกิจกรรม** อัปเดตข่าวสาร ติดตามตาราง กิจกรรมใหม่ ลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม ติดตามสถานะ พร้อม ส่งหลักฐานการชำระเงินได้ทันที
 - (7) **รับสิทธิประโยชน์สมาชิก** แสดงบัตรสมาชิก TK Park ผ่าน แอปพลิเคชัน MyTK เพื่อรับสิทธิประโยชน์จากหน่วยงานและ ร้านค้าที่ร่วมรายการ
 - (8) **TK Public Online Library** อ่านและเรียนรู้กับห้องสมุด ออนไลน์ของ TK Park ได้ฟรี
 - TK park Online Library (TK Read) : อ่าน ฟัง ชม และ เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ด้วยห้องสมุดออนไลน์ภาษาไทย ที่ รวบรวมอีบุ๊กหนังสือเสียง นิตยสาร และคอร์สออนไลน์ จาก สำนักพิมพ์ชั้นนำ
 - Libby, by Overdrive: อ่าน ชม ฟัง และเรียนรู้ จาก หนังสือและสื่อออนไลน์บนฐานข้อมูลห้องสมุดออนไลน์ที่ ได้รับความนิยมนจากทั่วโลก
 - Z ebook Library: แหล่งรวบรวมหนังสือภาษาไทยใน รูปแบบอีบุ๊ก ทั้งวรรณกรรม สารคดีและคู่มือการเรียนรู้ หลากหลายแขนง
 - PressReader: ไม่พลาดทุกข่าวสารและเรื่องราวน่าสนใจ อ่านหนังสือพิมพ์และนิตยสารจากทั่วทุกมุมโลก
 - (9) **แจ้งเตือน เชื่อมต่อและสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากขึ้น** กับการแจ้งเตือนกำหนดคืนหนังสือ การ ชำระเงิน ข่าวสารองค์กร และกิจกรรมใหม่ๆ
- 5) ผู้ใช้บริการสามารถศึกษารายละเอียดตามคลิป และคู่มือการใช้บริการ แอปพลิเคชัน MyTK ดังนี้
- 5.1) คลิปการใช้บริการ TK Park ผ่าน My TK https://youtu.be/Lbb-wOSr_GI
 - 5.2) คู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน MyTK
https://www.tkpark.or.th/images/default/Manual_MyTK.pdf

6) ค่าธรรมเนียม

ประเภทสมาชิก	หลักฐานการสมัคร	อัตราค่าสมาชิก
- ประชาชนไทย อายุ 25 - 59 ปี - ชาวต่างชาติ อายุ 25 - 59 ปี	- บัตรประชาชน / หนังสือเดินทาง - ใบอนุญาตพำนักหรือใบอนุญาตทำงานในประเทศไทยหรือบัตรนักเรียน	200 บาท / ปี
- ประชาชนไทย อายุ 4 - 24 ปี และ 60 ปีขึ้นไป - ชาวต่างชาติ อายุ 4 - 24 ปี	- บัตรประชาชน / หนังสือเดินทาง - ใบอนุญาตพำนักหรือใบอนุญาตทำงานในประเทศไทยหรือบัตรนักเรียน - เอกสาร / สำเนา / ภาพถ่ายของสูติบัตร หรือทะเบียนบ้านที่ระบุเลขบัตรประชาชน สำหรับเด็กอายุตั้งแต่ 4 ปีแต่ไม่เกิน 7 ปี	100 บาท / ปี
ชาวต่างชาติที่ไม่มีใบอนุญาตพำนักหรือทำงาน	หนังสือเดินทาง	400 บาท / ปี
พระภิกษุ / นักบวชทุกศาสนา / ผู้พิการ	- เอกสารรับรองทางศาสนา - บัตรพระภิกษุ / นักบวช - บัตรประจำตัวผู้พิการ	ฟรี

1.2 วิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน ในส่วนของเจ้าหน้าที่อุทยานการเรียนรู้ ดำเนินการในเรื่อง

1) ผู้ใช้บริการสามารถสมัครสมาชิก โดยการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน MyTK และกรอกข้อมูลรายละเอียดตามแบบฟอร์มสมัครสมาชิก และสามารถชำระค่าธรรมเนียมสมัครสมาชิกผ่านช่องทางธนาคาร e-payment (ในกรณีที่ไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่อนุมัติ เรื่องเอกสารแนบ)

ในกรณีแนบเอกสารที่ต้องรอการอนุมัติจากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารที่แนบภายในเวลาทำการ 09.30-20.00 น. เมื่อผู้ให้บริการได้รับข้อความอนุมัติผู้ให้บริการดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมสมัครสมาชิกผ่านช่องทางธนาคาร e-payment เมื่อชำระเรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้บริการจะได้รับ e-Receipt ในแอปพลิเคชัน MyTK

2) ผู้ใช้บริการสมัครสมาชิกได้ที่เคาน์เตอร์สมัครสมาชิก TK Park ชั้น 8 ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ โดยมีขั้นตอนดังนี้ ผู้ใช้บริการโชว์หลักฐานในการลงทะเบียน เช่น บัตรประชาชน สำเนาสูติบัตร หนังสือเดินทาง หนังสืออนุญาตทำงานในประเทศ และเอกสารอื่นๆ

2.1) กรอกข้อมูลการลงทะเบียนที่เครื่อง Self-Service พร้อมถ่ายรูป ผู้ใช้บริการสามารถเลือกช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมสมัครสมาชิก ที่เคาน์เตอร์แคชเชียร์ ได้แก่ เงินสด, บัตรเครดิต/เดบิต (เมื่อมียอดใช้จ่าย 300 บาทขึ้นไป และคิดค่าธรรมเนียมร้อยละ 0.3% , โอนเงินผ่าน QR Code) หรือ เลือกจ่ายช่องทางธนาคาร e-payment

2.2) ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบเอกสารและอนุมัติการชำระค่าธรรมเนียมเรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้บริการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน MyTK เพื่อเข้าสู่ระบบในการใช้บริการและโดยใช้ Username password เข้าสู่ระบบและใช้ QR Code เพื่อใช้บริการห้องสมุด

2.3) กรณีผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิก ไม่สะดวกจะใช้โทรศัพท์ในการเข้าอุทยานการเรียนรู้ ผู้ใช้บริการติดต่อขอรับ QR Code ที่เคาน์เตอร์แคชเชียร์ หรือ ผู้ใช้บริการนำบัตรประชาชนมาพิมพ์ QR Code ด้วยตัวเองที่เครื่อง Self-Service

3) กรณีการเยี่ยมชมเป็นหมู่คณะ โดย TK park มีบริการเยี่ยมชมเป็นหมู่คณะได้ในวันอังคาร-วันศุกร์ (ไม่เกิน 30 คน /คณะ) เวลา 10.30 – 12.30 น. และ 14.00 – 16.00 น. โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1) สำรองการเข้าเยี่ยมชม ติดต่อสอบถามวันและเวลาในการนำชมได้ที่ 02-257-4300 ต่อ 100 หรือ kreangsak@tkpark.or.th

3.2) รอรับการยืนยันจากผู้ประสานงาน ผู้ประสานงานคณะเยี่ยมชมจะยืนยันการสำรองเข้าเยี่ยมชมหลังจากได้รับการติดต่อภายใน 1 สัปดาห์

3.3) เอกสารหนังสือขอเข้าเยี่ยมชม หลังจากได้รับการยืนยัน ผู้ประสานงานจะแจ้งให้ ทราบถึงการทำเอกสารเพื่อขอเข้าเยี่ยมชมล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน ส่งมาที่อีเมล kreangsak@tkpark.or.th (จดหมายตัวจริงให้นำมาในวันที่เยี่ยมชม) หรือ Fax เอกสารมาที่ 02-264-5966 รายละเอียดการทำจดหมายประกอบไปด้วย

(1) เอกสารให้ เรียนถึง ผู้อำนวยการสำนักงานอุทยานการเรียนรู้

(2) ภายในเอกสารให้ระบุรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ชื่อหน่วยงานหรือหมู่คณะ
- จำนวนผู้เข้าเยี่ยมชม
- วันและเวลาที่เยี่ยมชม
- วัตถุประสงค์ในการเยี่ยมชม
- รายละเอียด ชื่อและเบอร์โทรศัพท์มือถือ / อีเมลของผู้ประสานงาน

2. การเข้าชมนิทรรศการหลักของมิวเซียมสยาม โดยสถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.) หรือมิวเซียมสยาม ตั้งอยู่ถนนสนามไชย แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพฯ สามารถเข้าชมนิทรรศการหลักของมิวเซียมสยาม โดยเปิดให้บริการ วันอังคาร - อาทิตย์ (ไม่เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา 10:00 - 18:00 น. ปิดบริการวันจันทร์ และวันที่ประกาศหยุดทำการ

2.1 ข้อมูลการเข้าชมนิทรรศการหลักมิวเซียมสยาม

ติดต่ออาคารนิทรรศการ มิวเซียมสยาม ณ จุดประชาสัมพันธ์/จุดชำระค่าธรรมเนียม ในการชำระค่าธรรมเนียม และรับบัตรการเข้าชม โดยคุณสมบัติ และหลักฐานประกอบด้วย

(1) คุณสมบัติของผู้เข้าชมนิทรรศการ เป็นบุคคลทั่วไป หรือเป็นหมู่คณะตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป ทั้งชาวไทยและต่างประเทศ

(2) หลักฐานการผู้เข้าชมนิทรรศการ เพื่อประกอบการรับสิทธิประโยชน์ในการเข้าชมนิทรรศการ โดยแสดงหลักฐานดังนี้

- บัตรนักเรียน/นักศึกษา เพื่อรับส่วนลดในการซื้อบัตรเข้าชม
- บัตรผู้พิการ เพื่อรับสิทธิเข้าชมฟรี (กรณีที่สามารถความพิการไม่สามารถเห็นได้โดยประจักษ์)
- บัตรประจำตัวประชาชน เพื่อรับสิทธิเข้าชมฟรี กรณีผู้สูงอายุ
- บัตรมัคคุเทศก์ เพื่อรับสิทธิเข้าชมฟรี

(3) ค่าธรรมเนียม

1) บุคคลทั่วไป ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

- นักเรียน นักศึกษา (อายุ 15 ปีขึ้นไป) 50 บาท
- ผู้ใหญ่ 100 บาท

2) หมู่คณะ 5 คนขึ้นไป ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

- นักเรียน นักศึกษา (อายุ 15 ปีขึ้นไป) 25 บาท
- ผู้ใหญ่ 50 บาท

หมายเหตุ: บุคคลที่ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการเข้าชม

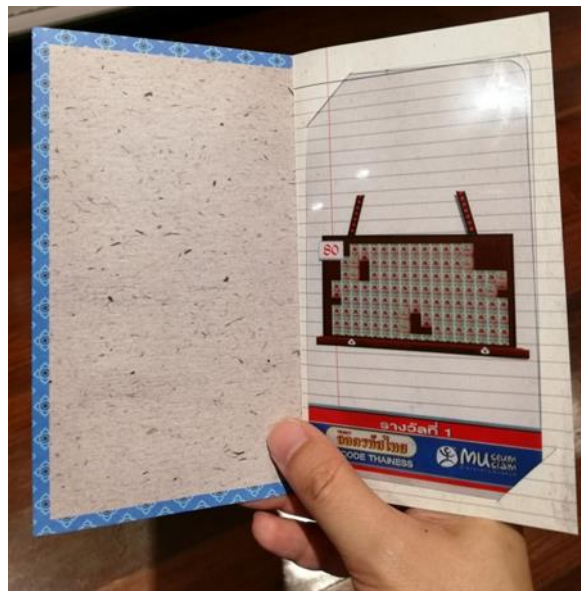
1. เด็กอายุต่ำกว่า 15 ปี เข้าชมฟรี
2. พระภิกษุ สามเณร แม่ชี นักบวช ผู้พิการ มัคคุเทศก์ และผู้สูงอายุ (60 ปี ขึ้นไป) เข้าชมฟรี
3. กรณีเปิดให้เข้าชมฟรีเพิ่มเติม ซึ่งจะมีการประกาศแจ้งให้ทราบทาง www.museumsiam.org หรือสอบถาม โทร. 02-225-2777

(4) จุดชำระค่าเข้าชมนิทรรศการหลัก ผู้ที่ต้องการเข้าชมจะต้องแสดงเอกสารสำคัญ และเจ้าหน้าที่ส่วนบริการดำเนินการตรวจสอบเอกสาร ก่อนการชำระเงิน/เข้าชมฟรี



- ขั้นตอนการชำระค่าเข้าชม/ออกบัตรเข้าชม

- เจ้าหน้าที่ส่วนบริการทำการตรวจสอบและรับชำระเงินค่าเข้าชม
- เมื่อได้รับชำระเงินจากผู้ใช้บริการเรียบร้อยแล้วทำการออกบัตรเข้าชม



- เมื่อผู้เข้าชมชำระค่าเรียบร้อยแล้ว จึงจะสามารถเข้าชมในพื้นที่ของมิวเซียมสยาม ณ พื้นที่ให้บริการได้

2.2 วิธีการและขั้นตอนการเข้าขมนิทรรศการหลักของมิวเซียมสยาม



3. แนวทางการป้องกันและการตรวจสอบการละเว้นการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ “การสมัครสมาชิกและการเข้าชมนิทรรศการ” งานบริการแหล่งเรียนรู้ โดยสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) หรือ สบร. มีภารกิจสำคัญ คือ การเป็นต้นแบบแหล่งเรียนรู้สาธารณะที่มีความทันสมัยสามารถให้บริการความรู้เพื่อตอบสนองความต้องการเรียนรู้ที่หลากหลายของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพบริการของแหล่งเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและตอบสนองนโยบายของรัฐในการพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต จึงเป็นสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ดังนั้นในการรักษามาตรฐานและความพร้อมในการให้บริการของ สบร. ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลให้การดำเนินการของแหล่งเรียนรู้เป็นไปตามแนวทางและมาตรฐานที่ได้มีการกำหนดไว้ โดยผู้บริหารส่วนงานด้านการให้บริการกำกับดูแลและประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน แนวทาง กระบวนการ และกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานที่ สบร. ได้วางไว้ โดยมีปัจจัยการให้บริการและมาตรการ/กลไก/การกำกับรวมทั้งตรวจสอบ ดังนี้

3.1) สิ่งที่ส่วนงานบริการให้ความสำคัญ

- 1) การบริการด้วยใจต่อผู้เข้าใช้บริการ/ผู้เข้าชมทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 2) ต้อนรับผู้ให้บริการ/ผู้เข้าชมตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้าใช้บริการเช่นทักทาย กล่าวสวัสดี
- 3) ให้ข้อมูลพื้นฐานแก่ผู้ให้บริการทั้งชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
- 4) รับคำติชมและข้อเสนอแนะในความเห็นต่างๆ ของผู้เข้าใช้บริการและผู้เข้าชม เพื่อ

นำมาพัฒนาปรับปรุงงานบริการต่อไป

3.2) มาตรการป้องกันหรือตรวจสอบการให้บริการ โดยมีรายละเอียดของการประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานในด้านต่างๆ มีดังนี้

1) การประเมินภาพรวมของการให้บริการ เป็นการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ในส่วนของงานบริการแหล่งเรียนรู้ต้นแบบเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดองค์กรเพื่อวัดระดับความพึงพอใจทั้งในระดับงานบริการ ระดับเจ้าหน้าที่ และ KPI ที่ สบร. ได้ทำความเข้าใจกับสำนักงาน กพร. ในแต่ละปีงบประมาณ โดยจะเป็นการประเมินจากบุคคลที่ 3 ซึ่ง สบร. ได้ว่าจ้างในแต่ละปี ประกอบกับข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละโครงการหรือกิจกรรมที่ สบร. ได้ประมวลไว้

2) การประเมินการออกแบบกระบวนการให้บริการ เป็นการประเมินกระบวนการให้บริการที่ได้มีการกำหนดเป็นมาตรฐานไว้แล้วว่ามีเหมาะสมอยู่หรือไม่ หรืออาจต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และอาจเกี่ยวข้องกับผู้ดำเนินงานที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การปรับกฎเกณฑ์การปฏิบัติ หรือการปรับปรุงสถานที่ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น โดยประเมินจากสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้น และจากความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ทั้งในส่วนของผู้บริหาร หรือเจ้าหน้าที่ และผู้ให้บริการ

3) การประเมินผลกระบวนการให้บริการจริง เป็นการประเมินการปฏิบัติงานจริงให้เป็นไปตามแนวทางและกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้ ในการให้บริการความรู้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษามาตรฐานการบริการให้มีประสิทธิภาพ ความยืดหยุ่นและสามารถสนองตอบความ

ต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ยังเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และเพื่อหาแนวทางในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ ลดความเสี่ยงและปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการให้บริการแก่ประชาชน

4) การประเมินผลสัมฤทธิ์ของบริการที่มีต่อผู้รับบริการ เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการใช้บริการความรู้แก่ประชาชน โดยคำนึงถึงองค์ความรู้และประสบการณ์ที่ผู้ใช้บริการได้รับ การสร้างสรรค์แรงบันดาลใจในการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 และการสร้างโอกาสในการพัฒนาและใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ โดยเป็นการประเมินจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ การสังเกต การทดสอบ และติดตามผล (หากสามารถทำได้) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนารูปแบบ กระบวนการ เทคนิค ในการปฏิบัติงาน ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดจากบริการความรู้

5) การประเมินผลความคุ้มค่าของการให้บริการ เป็นการประเมินผลประโยชน์หรือผลสัมฤทธิ์ของบริการหรือกิจกรรมต่างๆ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในทุกระดับจะต้องคำนึงถึงในทุกบริการและกิจกรรม โดยจะมีการกำหนดตัวชี้วัดความคุ้มค่าต่างๆ อาทิ ความพอใจและความเห็นของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือดำเนินโครงการ งบประมาณต่อหัวของกลุ่มเป้าหมายที่ผู้ได้รับประโยชน์จากบริการหรือโครงการ จำนวนผู้ได้รับผลประโยชน์หรือผู้รับบริการต่อจำนวนผู้ให้บริการ จำนวนผู้ใช้บริการหรือจำนวนสมาชิกที่เพิ่มมากขึ้น และการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ เป็นต้น

6) การประเมินความพร้อมก่อนการให้บริการ เป็นการประเมินความพร้อมทั้งในด้านบุคลากรที่ประกอบด้วยผู้ให้บริการและผู้สนับสนุน ด้านองค์ความรู้และสื่อความรู้ที่ใช้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ที่จะต้องเตรียมการให้เกิดความพร้อมในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานที่ได้วางไว้

3.3) มาตรการดำเนินการเมื่อพบว่าการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

1) เจ้าหน้าที่ที่ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ต้องถูกพิจารณาดำเนินการทางวินัย และได้รับโทษทางวินัยตาม ฐานความผิดที่กำหนดไว้ในข้อบังคับคณะกรรมการสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2562

2) เจ้าหน้าที่ที่มีได้ปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรม ต้องถูกพิจารณาสอบสวนทางจริยธรรม และได้รับโทษหรือดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง ตักเตือน เป็นต้น ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบคณะกรรมการสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและคณะกรรมการ ผู้อำนวย การ และผู้ปฏิบัติงาน พ.ศ. 2562

3) ผู้บังคับบัญชาแต่ละส่วนงาน ต้องกำกับ ดูแล ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดเป็นประจำและต่อเนื่อง เพื่อป้องกันมิให้มีการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

3.4) การกำกับติดตาม โดยผู้บังคับบัญชาในส่วนงานบริการ และหรือที่เกี่ยวข้อง จะต้องทำหน้าที่ในการให้ความรู้และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีมาตรฐานและเป็นไปตามแนวทางและกฎเกณฑ์ที่ได้วางไว้ ดังนี้

- 1) เป็นที่ปรึกษา ให้ความรู้ และให้การอบรมเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับแนวทาง กระบวนการ กฎเกณฑ์ การปฏิบัติ และคำอธิบายลักษณะงาน รวมถึงแนวทางการประเมินต่างๆ ที่จะถูกนำมาใช้ ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการความรู้แก่ประชาชน ได้มีความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้ และจะต้องมีการทบทวนเป็นระยะหรือในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากที่ได้กำหนดไว้
- 2) กำหนดเป้าหมายของการทำงานหรือเป้าหมายโครงการ ทั้งเป้าหมายเชิงปริมาณและเป้าหมายเชิงคุณภาพ ซึ่งรวมถึงมาตรฐานการให้บริการความรู้แก่ประชาชน
- 3) กำหนดเป้าหมายของเจ้าหน้าที่แต่ละคน กำหนดวิธีการประเมินผล และมาตรฐานการปฏิบัติงานของแต่ละหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อให้การให้บริการโดยรวมมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้วางไว้
- 4) สนับสนุนแก่ผู้ปฏิบัติงานและทำหน้าที่เชื่อมโยงกับผู้บริหารระดับสูงในสายการบังคับบัญชา เพื่อให้การสนับสนุน ทั้งในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ งบประมาณ กำลังคน และทิศทางการดำเนินงานที่มีความชัดเจน
- 5) ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในด้านต่างๆ เป็นระยะตามความเหมาะสม
- 6) วางแผนการพัฒนาอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน รวมถึงสนับสนุนการพัฒนาสายงานอาชีพของเจ้าหน้าที่
- 7) สนับสนุน ชื่นชม และให้การยอมรับ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี เป็นไปตามแนวทาง มาตรฐาน และกฎเกณฑ์การปฏิบัติ ที่ได้กำหนดไว้

“ในขณะที่เจ้าหน้าที่ก็จะต้องมีความมุ่งมั่นในการทำงานและพัฒนาตนเองให้มีทักษะความรู้ที่จำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายและมาตรฐานที่ได้วางไว้ โดยจะต้องทำงานใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อปรึกษาหารือในประเด็นต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการทำงาน”

3.5) ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน และยังเป็นการสร้างความไว้วางใจระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้บังคับบัญชา อีกทั้งยังเป็นการให้ความสำคัญของการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งเป้าหมายขององค์กร ของฝ่ายบริการ และของเจ้าหน้าที่แต่ละคนในการพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถก้าวหน้าไปในสายอาชีพของตนต่อไป

- 2) ผู้ปฏิบัติงานในแหล่งเรียนรู้เข้าใจ ขั้นตอน ระยะเวลา การสมัครสมาชิกและการเข้าชมนิทรรศการ ในงานบริการแหล่งเรียนรู้ของ สบร. และดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน
- 3) ป้องกันการละเว้นการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการโดยมีลำดับขั้นตอนการสมัคร/ต่ออายุสมาชิก และการเข้าชมนิทรรศการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นธรรม ไม่เป็นการเลือกปฏิบัติ และผู้มาใช้บริการได้รับบริการอย่างเสมอภาค อีกทั้งสร้างความโปร่งใสและตรวจสอบได้



สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

69/18-19 อาคารมิว บิล딩 (วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล) ถ.วิภาวดีรังสิต แขวงสามเสนใน กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-21056500 โทรสาร 0-2105-6556,8

Website : www.okmd.or.th



สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.) : มิวเซียมสยาม

ที่อยู่เลขที่ 4 ถนนสนามไชย พระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

โทรศัพท์ : 02 225 2777 โทรสาร : 02 225 2775

Website : www.ndmi.or.th, www.museumsiam.org



สถาบันอุทยานการเรียนรู้ ที่อยู่เลขที่ 999/9

อาคารสำนักงานเซ็นทรัลเวิลด์ ชั้น 17 ถนนพระราม 1

แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

โทรศัพท์: 02 264 5963-5 โทรสาร: 02 264 5966

อุทยานการเรียนรู้ต้นแบบและบริการ ที่อยู่ เลขที่ 4 อาคารศูนย์การค้า
เซ็นทรัลเวิลด์ ชั้น 8 Dazzle Zone แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน

กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ : 02 257 4300 โทรสาร 02 257 4332

Website : www.tkpark.or.th